

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

Charlemagne, entreprise familiale, spécialisée dans l'achat et la distribution de fournitures de bureau et de fournitures scolaires est résolument ancrée dans le var depuis 4 générations tout en rayonnant sur la région Paca.

Notre développement prend appui sur les principes de la responsabilité sociale des entreprises et de l'amélioration continue avec une volonté affirmée d'aller au-delà du respect des exigences légales et autres exigences, et de la prévention des pollutions.

Notre ambition est d'offrir à nos clients une offre produits et des conditions tarifaires identiques à ceux des grands du secteur et également des services les aidant à sélectionner, commander, réceptionner et gérer au mieux leurs fournitures. Cette recherche de la satisfaction de nos clients se traduit dans notre système de management de la qualité, certifiée iso 9001 depuis 2005.

Le volet économique de notre politique concerne principalement l'amélioration de notre rentabilité. Intervenant dans un secteur à faible niveau de marge, nous devons être vigilants à la bonne maîtrise de nos ressources et infrastructures. Nous devons également anticiper les risques liés aux changements rapides des politiques d'achats des collectivités territoriales et services de l'état, veiller à ne pas dépendre exclusivement des grands donneurs d'ordre et travailler à la fidélisation de nos clients PME.

Depuis sa création, Charlemagne s'est toujours engagé à ce que l'entreprise soit un lieu de développement professionnel mais aussi de ressourcement pour ses collaborateurs. Nos efforts portent sur la recherche permanente de la meilleure organisation du travail qui nous permette d'assurer la pérennité des emplois.

NOS AXES 2015

Développer la performance de nos équipes commerciales

Améliorer et garantir notre délai de livraison

Optimiser notre politique de stockage et de préparation de commandes

Améliorer la qualité de vie au travail de nos équipes

Je m'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires, avec l'aide de la responsable qualité environnement et j'attends de chacun de vous une volonté d'aller de l'avant, et une réelle implication dans cette démarche.

La Valette, le 21/08/2014
Jacques ROUARD
Directeur Général CPRO

NB : les objectifs seront revus lors de la revue de direction annuelle

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

Développer la performance de nos équipes commerciales

- Développer un pôle mobilier
- Développer le pôle PME

Optimiser notre politique de stockage et de préparation de commandes

- Ré-organisation du stock
- Amélioration du logiciel de gestion (développement des outils)
- Mise en place future des scans en logistique interne

Améliorer et garantir notre délai de livraison

- Améliorer le plan de transport chez Majuscule : régularité de livraison et baisse des couts de transport, changement des horaires de réception
- Contrôle des tournées / Géolocalisation
- Réorganisation du service
- Bâtiment neuf plus proche pour isoler les expéditions



Améliorer la qualité de vie au travail de nos équipes



MANUEL QUALITE

ENVIRONNEMENT

L'exigence 7.3 « Conception et développement » de la norme ISO 9001 version 2008 ne s'applique pas aux activités de commercialisation de notre société. La certification concerne uniquement la négoce et distribution de fournitures de bureau et de fournitures scolaires à des professionnels et ne s'applique pas aux magasins de détail. Le libre-service est exclu du périmètre de certification. Le point 7.6 « dispositif de surveillance » est exclu car la surveillance au niveau de la réalisation du service est faite par contrôle visuel, il n'existe pas d'équipement de mesure utilisé pour cette opération.

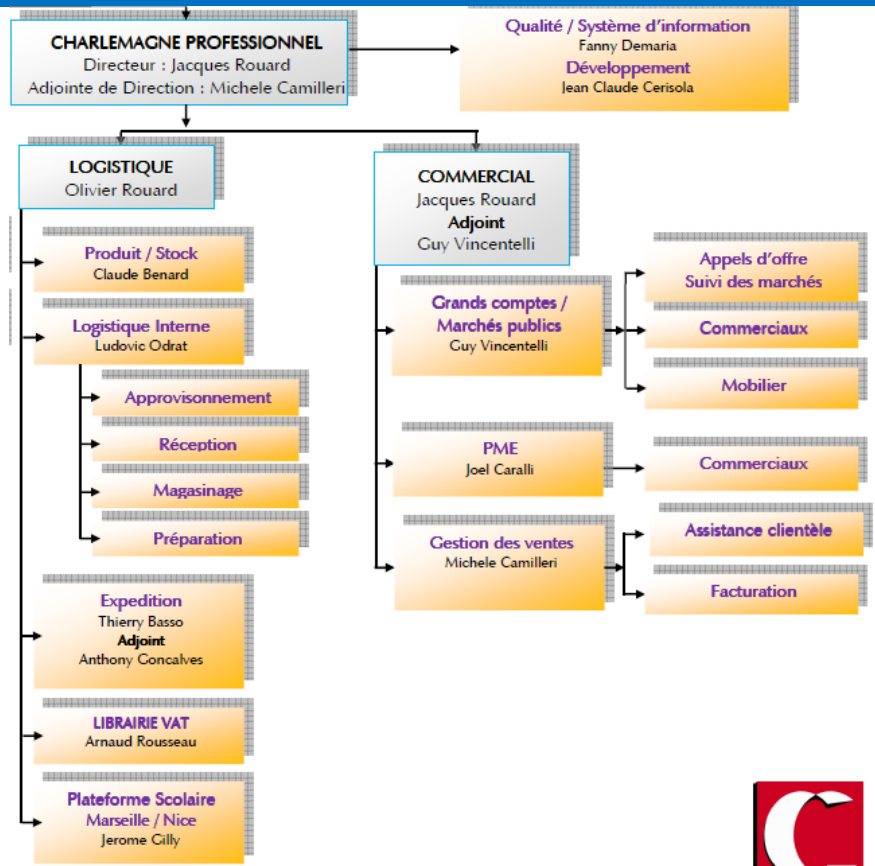
Le service qualité gère le système documentaire et met à disposition les documents pour l'ensemble des collaborateurs sur le site intranet commun. (temporairement dans le dossier « Documents partagés »)

- Administratif
- Commercial
- Je suis Nouveau
- Libre service
- Logistique
- Qualité Environnement
- Site de commande en ligne

➔ **Système documentaire**

Procédure 1 : Traitement de la commande Bureau.
 Procédure 2 : Traitement de la commande Scolaire.
 Procédure 3 : Traitement des Fiches d'Amélioration Qualité.
 Procédure 4 : Audit interne.
 Procédure 5 : Maîtrise des documents et enregistrements.

ORGANIGRAMME



MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

⇒ Interne descendante

La politique générale est communiquée par affichage, sur notre site intranet, présentée aux nouveaux lors de leur intégration et présentée à l'ensemble du personnel lors de la réunion de rentrée annuelle.

Les objectifs seront présentés lors de la réunion de rentrée annuelle et individuellement aux rencontres annuelles de progrès.

⇒ Interne ascendante

Chaque personnel a le devoir de faire remonter verbalement toute anomalie constatée concernant le système qualité ou environnement au RQE (fuite robinet, déversement de gazole, produits dangereux, fuite chaudière, besoin bac, affichage, ...) le RQE suit ensuite la procédure d'amélioration.

⇒ Externe

Nous ne souhaitons pas communiquer sur nos AES.

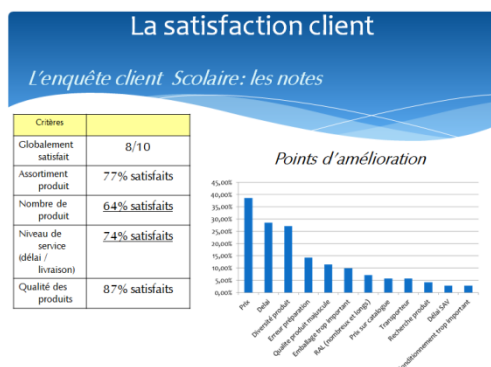
Conduite à tenir en cas de demandes ou de plaintes :

En cas de réception de demandes ou de plaintes relatives à l'environnement elles sont dirigées vers le RQE qui sera en charge de la réponse à apporter après avoir évalué la pertinence, le tableau d'amélioration est renseigné et suivi.

La politique est communiquée à nos clients via le manuel QE (réponse appel d'offre ou sur demande)

REVUE DE DIRECTION

La revue de direction est organisée avec les responsables de service



Nous abordons :

- Les changements
- La satisfaction client
- Les résultats des audits
- Le fonctionnement des processus

Nous décidons des actions d'amélioration à mener suite à la revue.

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

REUNION DE RENTREE



Objectifs C-PRO



18

La réunion de Rentrée permet de faire un point et de présenter les grandes lignes pour l'année à venir.

- ⇒ Présentation des équipes
- ⇒ Bilan de l'année écoulée
- ⇒ Objectifs et actions
- ⇒ La rentrée (magasin)

C'est aussi l'occasion de réunir les magasins et l'activité professionnelle.

COMITE DE PILOTAGE



Tous les mois, nous organisons un comité de pilotage propre à Charlemagne professionnel réunissant tous les responsables de service et la direction. Ce comité a pour but d'améliorer le service par une meilleure maîtrise du stock, de la préparation et des expéditions ainsi que le suivi clientèle.

REUNION DE SERVICE

Mise en place depuis juillet de réunions de services hebdomadaires, regroupant le directeur général, le responsable stock, le responsable logistique interne, le responsable logistique interne, le responsable librairie et la responsable qualité.

RESSOURCES HUMAINES

Nous avons mis en place une check-list concernant l'intégration qui permet de balayer l'ensemble des sujets lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur.

Les Rencontres Annuelles de Progrès sont généralement organisées en avril/mai. Ce moment privilégié est l'occasion de :

- Faire un point sur le poste de chacun et sur l'année écoulée
- Faire un bilan sur les attentes et besoins de chacun
- Préparer l'année à venir et motiver le collaborateur

Nous diffusons le support afin que chacun puisse préparer sa rencontre et le planning sur notre intranet.

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

Chaque collaborateur a une fiche de fonction détaillant ses responsabilités et les compétences requises pour le poste.

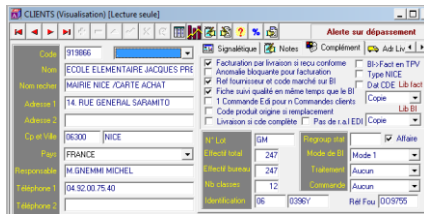
Nous avons un plan de formation pour l'ensemble des collaborateurs :

SERVICE	NOM PRENOM	INTITULE DE LA FORMATION	Interne ou externe	Formateur	Durée de la formation	Date
---------	------------	--------------------------	--------------------	-----------	-----------------------	------

Les besoins en formation sont passés en revue lors des rencontres annuelles de progrès.

LES CLIENTS

Nous tenons un dossier par client, les documents relatifs aux exigences et tous les documents communiqués au et par le client.



Dans notre logiciel, chaque client est répertorié sur une fiche client, nous spécifions les diverses exigences et spécificités concernant les commandes, la livraison et la facturation.



Un site de commande en ligne adapté aux besoins et exigences de nos clients et nous proposons à nos administrations le paiement par la carte achat

LES COMMANDES

Chaque client a une assistante de clientèle dédiée, qui traite les réclamations. Le client envoie la fiche de suivi qualité qui accompagne le bon de livraison. L'assistante traite selon la raison la réclamation immédiatement.



Votre assistante de clientèle prend en charge votre commande, elle est votre interlocutrice, à votre écoute pour tout renseignement produit ou autre. Suivi personnalisé.



Notre équipe de préparateurs se relaie de 7 h à 18 h.



Notre équipe de livraison connaît vos exigences. Livraison à l'étage.

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

MAJUSCULE

Nous sommes adhérents au **groupe Majuscule**. C'est une **plate-forme nationale** centralisée à Saint-Quentin (02) :

- ⇒ 21 000 m² de stockage au sol et 13 000 articles en stock permanent
- Fonction de fournisseur : approvisionnement de notre stock
- Fonction de préparation de commande pour le scolaire
- Fonction de préparation de commande et de livraison pour certains client bureau et scolaire

L'évaluation des fournisseurs de produits lui est déléguée par nature, la centrale étant triplement certifiée. Majuscule répond donc à cette obligation normative, qui bien sûr au-delà est un outil de management de la prestation des fournisseurs.

Le MDS sélectionne et qualifie ses fournisseurs, sur la base des critères suivants :

- conformité des livraisons
- Délai de livraison
- conformité, qualité et sécurité des produits
- Garantie en termes de législation du travail, éthique, environnement et développement durable.

Chaque année des salons sont organisés afin de rencontrer nos fabricants. C'est également l'occasion de remettre les trophées de la logistique : ***un compromis entre le rapport du nombre de livraisons par rapport au nombre de commandes et le taux de manquants.***



Nous envoyons nos commandes (détail ou gros, bureau ou scolaire) par message EDI ce qui limite les erreurs et la consommation de papier.

Nous suivons les délais de livraison, les restes à livrer et les erreurs de préparation.

La remontée des dysfonctionnements se fait aux interlocuteurs concernés et au fur et à mesure.

Jacques Rouard est depuis le mois de mai 2014, président du conseil d'Administration majuscule.

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

GESTION DU STOCK

Nous proposons des catalogues à nos clients.

Nous avons une cinquantaine de fabricant à qui nous achetons de la marchandise « bureau », pour lesquels nous réalisons une collecte d'informations que nous remontons à la centrale d'achat.



Le service réception assure le contrôle de la qualité et quantité de marchandise commandée aux fabricants.

Il réceptionne les articles SAV de nos clients et les stocke dans une zone spécifique.

Il traite tous les retours client et fait remonter les bons de retours à la responsable qualité.

ENQUETE CLIENT

Nous réalisons les enquêtes client par mail ou par téléphone :

- Sur des clients en particulier ou
- Sur une activité scolaire ou bureau

Nous souhaitons avoir un retour de nos clients sur les critères suivants :

- Contact (commercial ou assistante de clientèle)
- Niveau de service (délai, conformité, livreur)
- Rapport qualité prix
- Traitement litige
- Site internet

SYSTEME D'AMELIORATION



Dans notre système d'amélioration permanente, plusieurs outils nous permettent d'analyser et d'établir un bilan sur nos activités, chacun identifie des actions correctives d'amélioration à mettre en œuvre. Toutefois, nous mettons en place des actions préventives qui évitent l'occurrence de certains dysfonctionnements. Toutes nos actions « qualité » sont répertoriées dans un plan d'actions général et suivies tout au long de l'année. Les procédures d'amélioration qualité, d'audit interne et de maîtrise des documents et enregistrements garantissent le bon fonctionnement de ce processus.

- Visites périodiques chez le client.
- Enquête satisfaction client.
- Fiche suivi qualité (pour le client).
- Remontée d'information en interne.
- Rencontres annuelles de progrès (bilan, objectifs et besoins).
- Revue de Direction annuelle.
- Audits internes.
- Audits externes (organisme certificateur).
- Évaluation des fabricants, prestataires et transporteurs.
- Réunions de travail.

MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

PRODUITS DANGEREUX

Nous vendons des produits considérés comme dangereux : certaines colles, aérosols, correcteurs... Ils sont regroupés sur le même paletier pour que l'équipe de magasinage les repèrent facilement.



DECHETS

- ⇒ Mise en place du **tri** des déchets **papier, carton, bois et plastique**, dans les bureaux et dans l'entrepôt de préparation de commandes. **Acquisition d'une presse à balle** pour limiter les transports de déchets (optimisation de la gestion).
- ⇒ **Tri des piles, cartouches et toners** en interne, un prestataire agréé reprend, valorise ou élimine nos déchets en **respectant les normes des filières de valorisation**.

PARTENAIRE

- ⇒ Nous sommes adhérents à la **charte environnementale et éthique de la FEB** (Fédération de l'Équipement du Bureau) qui nous communique des fiches pratiques afin de nous aider dans la mise en place de nos actions RSE.



➔ Sélection de Produits verts et ecolabellisés.

Notre catalogue offre une large gamme de produits respectueux de l'environnement plus de 2100 produits verts

- ⇒ Charlemagne a souscrit au **pacte mondial de l'ONU**, invitant les entreprises dans sa sphère d'influence à adopter des pratiques en matières de :



Normes du travail



Respect des droits de l'homme



Respect de l'environnement



Lutte contre la corruption



MANUEL QUALITE ENVIRONNEMENT

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS CLÉS DE CHARLEMAGNE PROFESSIONNEL

